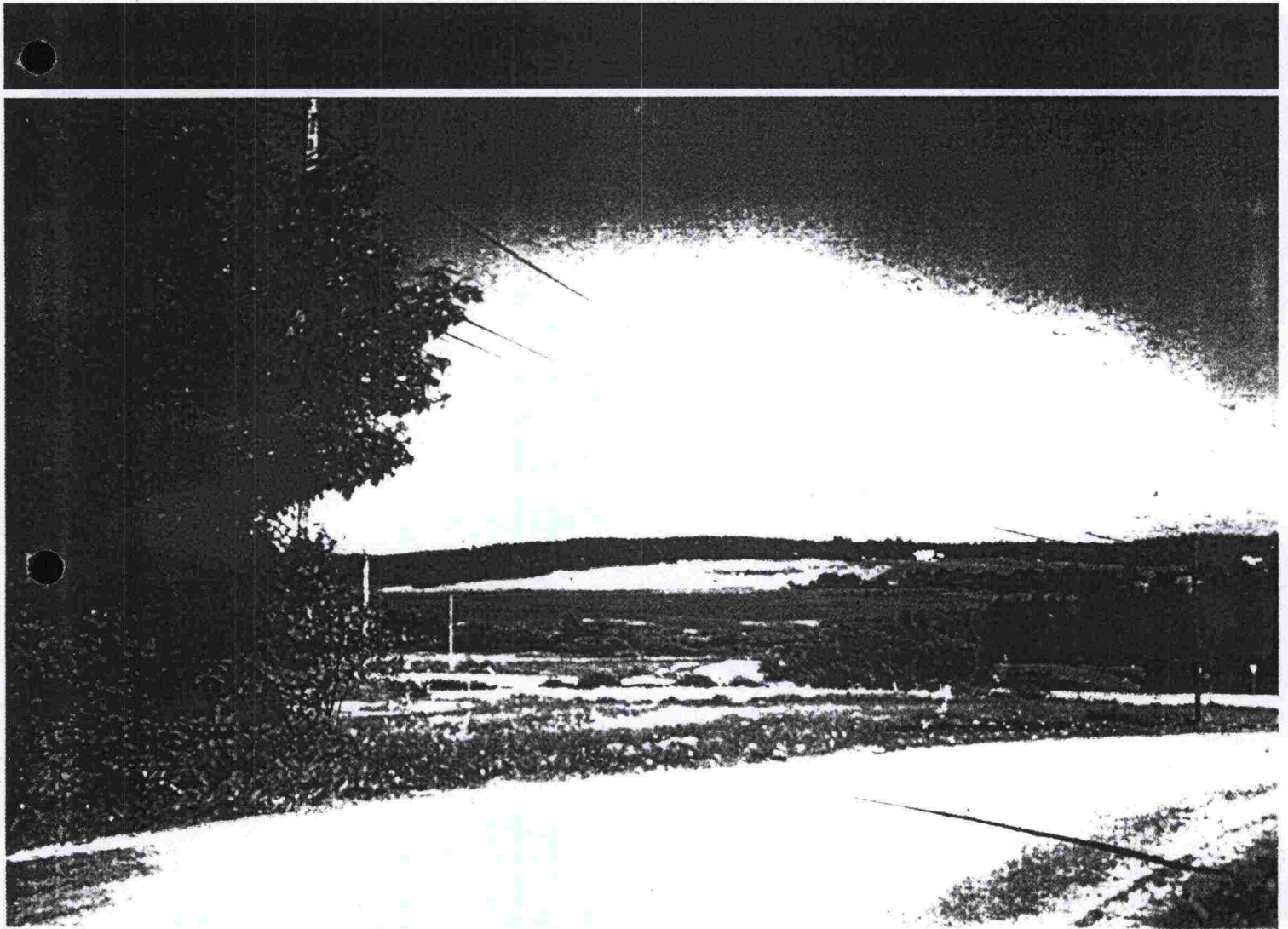


20020353



Asiakaslähtöinen kesäajan täsmätoiminta tienpidossa

Väliraportti



08 TIEH /S-K

Asiakaslähtöinen kesäajan täsmätoiminta tienpidossa

Väliraportti



TIEHALLINTO

Kirjasto

TIEHALLINTO
Savo-Karjalan tiepiiri

Kuopio 2002

Kansikuva: Anna-Liisa Tanskanen

Julkaisua saatavana:

Tiehallinto, Savo-Karjalan tiepiiri

Telefaksi: 0204 22 5236

S-posti: savo-karjalan.tiepiiri@tiehallinto.fi



TIEHALLINTO
Savo-Karjalan tiepiiri
Kirkkokatu 1
PL 1117
00701 KUOPIO
Puhelinvaihte 0204 22 11

TIIVISTELMÄ

Savo-Karjalan tiepiiri on valinnut yhdeksi tulevaisuutensa päästrategiaksi asiakaslähtöisen toiminnan. **Kesäajan asiakaslähtöinen täsmätoiminta** -projektin tavoitteena on parantaa tienkäyttäjien palvelua tehostamalla kesäajan kunnossapitotoimenpiteiden kohdistamista ja ajoitusta. Tässä väliraportissa kuvataan kesäajan asiakaslähtöisen täsmätoiminnan ajattelumaailmaa, annetaan esimerkkejä täsmäkohteista ja vaatimuksista sekä esitellään teoreettisesti asiakastarpeiden selvittämismallia.

Asiakaslähtöisellä tienpidon täsmätoiminnalla tarkoitetaan tässä tienpitoa, jossa toimenpiteitä kohdennetaan ja ajoitetaan asiakkaiden erityistarpeiden pohjalta aiempaa paremmin. Täsmätoiminnassa tarkennetaan toimenpiteiden ohjelmointia tuomalla ohjelmointiin mukaan asiakkaiden odotukset teknisten ja taloudellisten kriteerien lisäksi. Hoitotöissä tarkennetaan toimenpiteiden kohdentamista ja muutetaan joitakin laatu- tai ajoitusvaatimuksia. Tarkoituksena ei ole yleinen laatutasoon nostaminen vaan toimenpiteiden parempi hyödyntäminen. Tehostettuja toimenpiteitä toteutetaan vain silloin, kun se on tarpeen.

Asiakaslähtöisyys teiden hoidossa ja kunnostuksessa vaatii asenteiden muutosta. Vakioratkaisut ja standardit eivät enää yksin riitä parhaisiin tuloksiin pääsemiseen. Tienpitäjän on kuunneltava aiempaa paremmin asiakkaitaan ja pohdittava, mikä on keskeistä tienkäyttäjille.

Savo-Karjalan tiepiirin alueella oli kesällä 2001 noin 50 täsmäkohdetta. Täsmähoitovaatimuksina annettiin puhtaanapidon ja niittojen erityisiä ajoitusvaatimuksia merkittäviin kesätapahtumiin liittyen. Hirvivaarakohteissa vaadittiin normaalia nopeampaa vesakonraivauskiertoa. Sorateiden osalta annettiin useita erilaisia täsmähoitovaatimuksia mm. tietyissä erityiskohteissa tiukennettiin sorateiden pölynsidonnain toimenpideaikaa ja joitakin kohteita puolestaan määriteltiin niin, että niissä ei saanut tehdä pölynsidontaa talousvesikaivojen pilaantumisriskin takia. Erillisiä maisemaraivauksia tehtiin kolmella kohteella, jotka kuuluivat valtakunnallisesti merkittäviin maisema-alueisiin.

Täsmähoitokohteiden toteutus onnistui hyvin. Urakoitsijat ymmärsivät yleensä täsmähoitovaatimukset oikein ja pystyivät sekä hinnoittelemaan että toteuttamaan työt hyvin. Urakka-asiakirjojen täsmähoitovaatimuksia on kuitenkin syytä edelleen tarkentaa.

Täsmähoitokohteista saatiin yleensä vähän palautetta, joten asiakkaiden tyytyväisyyttä ei voitu vielä tarkemmin arvioida. Maisemaraivausten osalta tehty kysely osoitti, että maanomistajat pitivät raivauksia hyvinä.

Toiminnan kehittämiseksi todella asiakaslähtöiseksi tarvitaan jatkossa aiempaa monipuolisempaa ja jalostetumpaa tietoa asiakkaiden tarpeista. Tähän mennessä toteutetut täsmäkohteet ovat varsin vahvasti perustuneet tienpitäjän käsitykseen asiakkaiden tarpeista. Kesäajan täsmähoitoprojektissa on pyritty löytämään uusia tutkimusmenetelmiä asiakastiedon saamiseksi. Tässä väliraportissa esitellään asiakastiedon eri hankintamenettelyjä, joista osaa tullaan käytännössä kokeilemaan asiakaslähtöisen kesäajan täsmätoimintaprojektin edetessä. Projekti valmistuu vuoden 2002 lopussa.

ESIPUHE

Savo-Karjalan tiepiiri on valinnut yhdeksi tulevaisuutensa päästrategiaksi asiakaslähtöisen toiminnan. Talviajan asiakaslähtöisestä täsmähoidosta sa-
tujen hyvien kokemusten perusteella päätettiin piirissä syksyllä 2000 käyn-
nistää kesäajan täsmätoimintaa selvittävä tutkimus. Kesäajan asiakaslähtöi-
nen täsmätoiminta -projektin tavoitteena on parantaa tienkäyttäjien palvelua
tehostamalla kesäajan kunnossapitotoimenpiteiden kohdistamista ja ajo-
tusta

Tässä väliraportissa kuvataan kesäajan täsmätoiminnan ajattelumaailmaa,
annetaan esimerkkejä täsmäkohteista ja vaatimuksista ja esitellään teoreet-
tisia asiakastarpeiden selvittämismallivaihtoehtoja. Projekti jatkuu vuonna 2002 ja
siitä valmistuu vuoden 2002 lopussa loppuraportti, jossa jo pystytään ku-
vaamaan kokemuksia eri asiakastarpeiden selvitystavoista ja täsmähoito-
vaatimuksista.

Asiakaslähtöistä kesäajan täsmätoimintaa on kehitetty työryhmä, johon ovat
kuuluneet työryhmän vetäjänä Jukka Karjalainen ja jäseninä Tanja Tsupari,
Terhi Nissinen, Pasi Patrikainen, Martti Leppänen ja Tommi Huttunen. Li-
säksi työryhmän työtä ovat avustaneet useat muut tiepiirin asiantuntijat. Ura-
koitsijan näkökulman projektiin on tuonut Tieliikelaitoksen projektipäällikkö
Kalevi Lipponen.

Kuopiossa, 11 päivänä helmikuussa 2002

Tiehallinto
Savo-Karjalan tiepiiri

Sisältö

TIIVISTELMÄ	3
ESIPUHE	5
1 JOHDANTO	8
2 LÄHTÖTILANNE VUONNA 2000	10
2.1 Yleistä	10
2.2 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen ja asiakaspalautteen hyödyntäminen	10
2.3 Kelirikkokohteiden korjaus ja päällysteiden ylläpito	10
2.3.1 Kelirikkokohteet	11
2.3.2 Päällysteiden ylläpito	11
2.4 Hoidon urakointi	12
2.4.1 Urakoiden viiteaineistot	13
2.4.2 Täsmähoitoon soveltuvia vaatimuksia alueurakoiden ulkopuolisista asiakirjoista	13
3 TÄSMÄHOITOKOhteiden JA TOIMENPITEIDEN VALINTA KESÄLLE 2001	15
3.1 Lähtötiedot	15
3.2 Valintaperusteet	19
4 TÄSMÄKOhteiden TOTEUTTAMINEN KESÄLLÄ 2001	20
4.1 Toteutetut täsmätoimintakohteet	20
4.2 Yhteenveto saaduista kokemuksista	25
5 KEHITTÄMISTARPEET	26
5.1 Asiakastarpeiden selvittäminen täsmähoitoprojektissa	26
5.2 Täsmätoiminta tienpidon suunnittelussa ja hankinnassa	28
6 JATKOTOIMENPITEET	29
VIITTEET	

1 JOHDANTO

Asiakaslähtöisellä tienpidon täsmätoiminnalla tarkoitetaan tienpitoa, jossa tienpitotoimenpiteitä kohdennetaan ja ajoitetaan asiakkaiden erityistarpeiden tai tiestön paikallisten vaatimusten pohjalta aiempaa paremmin. Asiakaslähtöisen täsmätoiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaiden palvelua.

Liikenteen tarpeet vaihtelevat samantasoisillakin teillä ajallisesti ja paikallisesti. Täsmätoiminnassa muutetaan liikenteen erityistarpeiden ja tien poikkeavien olojen takia toimenpiteiden ohjelmointia, tien hoito- tai kunnostustapaa, ajoitusta tai laatua paikallisesti.

Täsmätoiminnassa tarkennetaan toimenpiteiden ohjelmointia tuomalla siihen mukaan asiakkaiden odotukset teknisten ja taloudellisten kriteerien lisäksi. Hoitotoissa tarkennetaan toimenpiteiden kohdentamista ja muutetaan joitakin laatu- tai ajoitusvaatimuksia. Tarkoituksena ei ole yleinen laatutason nostaminen. Tehostettuja toimenpiteitä toteutetaan vain silloin, kun se on tarpeen.

Asiakaslähtöisyys teiden hoidossa ja kunnostuksessa vaatii asenteiden muutosta. Vakioratkaisut ja standardit eivät enää yksin riitä parhaisiin tuloksiin pääsemiseen. Tienpitäjän on kuunneltava aiempaa paremmin asiakkaitaan ja pohdittava, mikä on keskeistä tienkäyttäjän näkökulmasta.

Kesäajan asiakaslähtöinen täsmätoiminta -projektin tavoitteena on parantaa tienkäyttäjien palvelua tehostamalla kesäajan kunnostustoimenpiteiden sekä tien ja tieympäristön kunnossapitotoimenpiteiden kohdistamista ja ajoitusta. Erityisesti pyritään parantamaan elinkeinoelämän ja hyötyliikenteen toimintaedellytyksiä ja tukemaan sekä paikallista että valtakunnallista matkailuliikennettä. Projektin tavoitteena on myös parantaa kevyen liikenteen reitistön palvelutasoa.

Projektissa pyritään selvittämään

ne kesäajan tienpitotoimet, joihin asiakaslähtöinen täsmäajattelu voidaan ja kannattaa sisällyttää.

Savo-Karjalan tiestön ja liikenteen sekä tieympäristön hoidon erityistarpeet

erityistarpeiden selvittämismenetelmät

kesäajan täsmätoiminnan vaikutukset asiakastytyväisyyteen ja liikenneturvallisuuteen

täsmätoiminnan lisäkustannukset verrattuna tavanomaiseen tienpitoon.

Projektissa käsitellään kesähoitoa, kelirikkokorjauksia ja päällystys- ja tie-merkintätöitä.

Tässä väliraportissa kuvataan kesäajan täsmätoiminnan ajattelumaailmaa, annetaan esimerkkejä täsmäkohteista ja vaatimuksista ja esitellään teoreettisesti asiakastarpeiden selvittämismahdollisuuksia. Projekti jatkuu vuonna 2002 ja siitä valmistuu vuoden 2002 lopussa loppuraportti, jossa jo pystytään kuvaamaan kokemuksia eri asiakastarveselvitystavoista ja täsmähoitovaatimuksista.

2 LÄHTÖTILANNE VUONNA 2000

2.1 Yleistä

Savo-Karjalan tiepiiri on valinnut yhdeksi tulevaisuutensa päästrategiaksi asiakaslähtöisen toiminnan. Piirin tutkimusraportti asiakaslähtöisen talviajan täsmähoidon kehittämiseksi valmistui syksyllä 1999. Talviajan täsmähoi-
dosta saatujen hyvien kokemusten pohjalta piiri on päättänyt laajentaa asia-
kaslähtöistä täsmäajattelua myös kesäajan toimintaan.

Valtakunnallisesti asiakaslähtöistä talviajan täsmähoitoa on kokeiltu viime vuosina useiden tiepiirien alueella. Asiakaslähtöisen talviajan täsmähoidon periaatteet on myös kirjattu osaksi vuonna 2000 valmistunutta Tiehallinnon valtakunnallista talvihoitopolitiikkaa.

Kesäajan täsmätoimintaa ei maassa ole kokonaisuudessaan systemaattisesti kehitetty. Vihertöiden ja tievarsien raivauksissa on kuitenkin useissa piireissä tehty kehitystyötä asiakkaiden näkemysten hyödyntämiseksi.

2.2 Asiakastyytyväisyyden selvittäminen ja asiakaspalautteen hyödyntäminen

Savo-Karjalan tiepiirissä on paneuduttu asiakastyytyväisyyden analysointiin ja asiakaspalautteen hyödyntämiseen vuodesta 1998 alkaen, jolloin käynnistettiin tutkimus asiakaslähtöisen talviajan täsmähoidon kehittämiseksi.

Valtakunnallisen asiakastyytyväisyystutkimuksen tuloksia, erityisesti piiri-kohtaisten tietojen osalta, ovat käsitelleet ja pyrkineet hyödyntämään niin piirin johto kuin eri tiimitkin. Piirissä kehitetyn ja sittemmin valtakunnallisen asiakaspalauttejärjestelmän tietoja on keskitetysti analysoitu tiimeissä kaksi kertaa vuodessa.

Asiakastarpeiden selvittämistä on kuitenkin tarpeen vielä systematisoida ja tietojen hyödyntämistä edelleen parantaa.

2.3 Kelirikkokohteiden korjaus ja päällysteiden ylläpito

Ohjelmoinnin peruslähtökohtana ovat tiepiirille asetetut vaikuttavuustavoitteet ja rahoituskehykset, jotka ohjaavat korjaustoimenpiteiden suuntaamista tieverkolla. Ohjelmoinnilla muodostetaan kohteista taloudellisesti kannattavia kokonaisuuksia, joilla saavutetaan parhaiten asetetut tavoitteet.

Päällystetyllä tieverkolla tienpidon vaikutusta kuvataan huonokuntoisten päällysteiden määrällä ja soratieverkolla haittaindeksillä. Päällystetyn tieverkon huonokuntoisten päällysteiden määrä arvioidaan päällysteissä havaituista vaurioista. Soratieverkon haittaindeksi johdetaan runkokelirikon määrästä painottamalla sitä tieosan pituudella ja liikennemäärällä.

Päällystettävien kohteiden valinnassa painottuu vilkas päätieverkko, ja kohteet valitaan pääsääntöisesti vauriosummien perusteella. Soratieverkolla ohjelmoinnin lähtökohtana on runkokelirikon haittaindeksi, jota on täydennetty erilaisilla paikkatietoaineistoilla.

Rahoituksen vähentyminen ja alueellisten näkökulmien huomioiminen asettavat ohjelmoinnille uusia vaatimuksia. Ohjelmointi on saamassa uuden muodon, jossa tienkäyttäjien toiveita otetaan entistä enemmän huomioon. Ohjelmoinnissa käytetään yhä enemmän hyödyksi alueellista paikkatietoa, jonka vaikutus hankekokonaisuuksien valinnassa kasvaa. Perinteisten kuntotietojen ohella elinkeinoelämän ja matkailun asettamat vaatimukset ovat ensimmäisiä asioita, joiden avulla ohjelmoinnin näkökulmaa on laajennettu.

2.3.1 Kelirikkokohteet

Tiepiirin alueella korjattiin vuonna 2000 yhteensä 72 km runkokelirikkokohtia, joiden vaikutus ulottuu laajemmalle tieverkolle. Korjauksilla parannettiin liikennöitävyyttä niin, että välitön liikenteellinen haitta poistui yhteensä 350 tiekilometriltä. Kohteisiin käytettiin vuonna 2000 yhteensä noin 22 Mmk, josta perustienpidon osuus oli 15 Mmk ja EU-rahoituksen osuus 7 Mmk.

Tiepiiri on inventoinut vuodesta 1996 lähtien sorateiden runkokelirikon joka kevät. Inventoidun kelirikon määrä on vaihdellut välillä 180-250 kilometriä. Vuonna 2000 inventointiin runkokelirikkoa noin 200 kilometriä, josta uutta kelirikkoa oli 103 kilometriä. Vuosittain poistetaan runkokelirikkoa noin 30-60 kilometriä.

Runkokelirikkokohteiden ohjelmoinnissa on muutaman viimeisen vuoden aikana käytetty hyväksi erilaisia paikka- ja tiestötietoaineistoja, jotka ovat olleet joko tiepiirin itsensä keräämiä tai yleisiä paikkatietoaineistoja. Paikkatietoaineistoista on ohjelmoinnissa käytetty hyväksi mm. väestörekisterikeskuksen huoneistorekisteriaineistoa asutuksen selvittämiseksi sekä linja-autoreitistöjä. Tiestötietoaineistoista on käytetty liikennemäärä- ja runkokelirikkoinventointeja. Näiden aineistojen lisäksi tiepiiri on tehnyt kyselyjä metsäyhtiöille korjattavista teistä sekä hyödyntänyt tienkäyttäjien ja kuntien tekemiä aloitteita.

Runkokelirikon korjauskohteet on muodostettu tarkastelemalla edellä mainittuja aineistoja samanaikaisesti ja valitsemalla parhaiten asetettua tavoitetta toteuttavat kohteet. Lopullinen kohdevalinta on tehty vertaamalla kustannuksia ja vaikutuksia niin, että eri tienkäyttäjryhmien tarpeet ovat tulleet tyydytetyksi ainakin osittain. Valinnassa kustannustehokkuus on ollut tärkein valintakriteeri.

2.3.2 Päällysteiden ylläpito

Vuotuisen päällystysohjelman suunnittelu perustuu tierekisteristä saataviin lähtötietoihin ja tieverkon kuntomittauksiin, joiden tuloksia ylläpidetään kuntotietorekisterissä. Liikenneministeriö ja Tiehallinto määrittelevät tienpidon periaatteet sopimalla rahoituksesta ja kuntotavoitteista tulosneuvotteluissaan.

Päällystysohjelman suunnittelu perustuu pitkälti automatisoituihin mittauksiin ja tietojärjestelmiin sekä niitä hyödyntäviin ohjausjärjestelmiin. Prosessin onnistumisen edellytyksenä ovat kuitenkin osaavat mittauksista ja järjestelmien käytöstä vastaavat henkilöt sekä päällystämisen ja rakennuttamisen asian-
tuntijat.

Päällysteiden kuntoa on mitattu nykyisillä mittareilla jo 10 vuotta. Mittaustuloksista on muodostunut käsitys siitä, missä kunnossa tiet ovat, miten kunto kehittyä ajan suhteen, ja mitä epävarmuustekijöitä kuntotietoon edelleen liittyy.

Eniten päällystysohjelmaan vaikuttavat vuositasolla perustienpidon määrärahan suuruus, edeltävän talven olosuhteet sekä välillisesti raaka-aineiden ja työn hinta. Pidemmällä aikavälillä päällystysohjelman laajuuteen vaikuttavat tienpidon painopisteiden muutokset.

Kuntomittausten kehittämisessä ongelmallisinta on edelleen silmämääräisten vaurioinventointien luotettavuus.

2.4 Hoidon urakointi

Hoidon alueurakka on kokonaishintaperusteinen kokonaisurakka, jossa laadun osoittamisvastuu kuuluu urakoitsijalle. Erityisesti talvihoitotoissa (kuten myös monissa kesähoitotoissa) urakka on luonteeltaan myös palvelu-urakka. Tämä tarkoittaa sitä, että urakoitsijan on otettava toiminnassaan huomioon tilaajan asettamien vaatimusten lisäksi myös tienkäyttäjien ja tienvarsiasukkaiden odotuksia. Edellä mainittuja odotuksia urakoitsija voi ottaa toiminnassaan huomioon vain tiettyynajaan saakka: usein rajana on se, että odotusten täyttämistä ei voi aiheutua ainakaan merkittäviä lisäkustannuksia.

Edellä mainittu johtaa siihen, että tilaajan on pystyttävä kuvaamaan urakoitsijalle jo tarjousvaiheessa riittävän hyvin kyseessä oleva työ, jotta urakoitsija tarjousta laskiessaan pystyy hinnoittelemaan työn oikein. Myös asiakaslähtöisen täsmähoidon vaatimukset on pystyttävä kuvaamaan asiakirjoissa riittävällä tarkkuudella. Tulevaisuudessa tilaajan tarjouspyyntöasiakirjojen merkitys korostuu vielä nykyisestäänkin. Koska urakoitsijat mahdollisesti vaihtuvat aina muutaman vuoden välein, saattaa alueen erityispiirteiden tuntemus hävitä. Uusi urakoitsija ei saa tätä tietoa, ellei tilaaja urakka-asiakirjoissa tai muuten pysty sitä hänelle välittämään.

Hoidon alueurakoiden osalta tienkäyttäjien asiakastarpeita ja -odotuksia ei selvitetty erillisillä tienkäyttäjille tai sidosryhmille suunnatuilla kyselyillä vuoden 2000 alueurakoita valmisteltaessa. Tiemestarit ovat käyneet tiimikouksissaan asiakaspalautteet läpi kahdesti vuodessa. Parannusehdotuksia on yritetty löytää erilaisten luovien ideointimenetelmien esim. ideakävelyn avulla. Tämän lisäksi on tiimikouksissa ja alueurakka-asiakirjojen valmistelutyöryhmissä koetettu aktiivisesti löytää kesähoitoon täsmähoitokohteita ja laatuvaatimuksia kohteille.

Talviajan täsmähoitotutkimuksen, tiemestareiden ideoinnin ja asiakas-
lautejärjestelmän pohjalta löydettiin joitakin varsin toimivia kesäajan täsmä-

hoitosovelluksia ja niitä sisällytettiin kesän 2000 urakoiden työkohtaisiin tarkennuksiin.

2.4.1 Urakoiden viiteaineistot

Alueurakoiden työkohtaisten tarkennusten lisäksi töiden ajoituksen ja kohdistamisen ohjeita annettiin viherhoidon osalta myös muissa asiakirjoissa, joihin vuoden 2000 alueurakka-asiakirjoissa kesäajan toimintaa koskien viitattiin. Niitä ei kuitenkaan voida varsinaisesti pitää asiakaslähtöisen täsmätoiminnan vaatimuksina, koska ne ovat yleisiä vaatimuksia ja koskevat kaikkia alueurakoita. Seuraavassa on esitetty viiteaineistoihin sisältyviä vaatimuksia.

Viheralueiden hoito

Viheralueiden hoidon tulee mukailla ympäröivää luontoa ja maisemaa. Eri-tyistä huomiota kiinnitetään kallioleikkausten tieosuuksiin, vesistöpaikkoihin ja muihin luonnon erityiskohteisiin sekä tien erityisalueisiin, kuten levähdys- ja pysäköimisalueisiin, lauttapaikkoihin, pysäkkeihin ja taajamatieosuuksiin. /A, s. 24/

Tienvarsiniitossa tulisi soveltaa kohdentavan niiton periaatetta, ja koulujen lähistöjen tieosuuksille ajoitetaan yksi niittokerta ennen koulujen alkua. /A, s. 24 ja s. 28/

Ensimmäinen niitto on tehtävä valikoiden, kukkivaa ja kehittyvää niittykasvustoa säästäen. Jos on kaksi niittoa, ensimmäinen voi olla valikoiva. /B, s. 34/

Niittyjen niitto: Kasvusto, josta siemenet ovat varisseet, niitetään. Mikäli alueella on laajoja eri aikaan kukkivia kasvustoja, niitetään niittykasvit 2 kertaa kesässä. Niitto suoritetaan, kun kasvusto on tuleentunut ja siemenet varisseet. /B, s. 80/

Mikäli niitto on jouduttu suorittamaan ennen niittykasvien kukintaa, niitto on ajoitettu siemenrikkakasvien kukinnan aikaan. Toinen leikkauskerta suoritetaan niittykasvien tuleentumisen jälkeen, mikäli se on niittykasvialueen rehevöitymisen kannalta tarpeellista. Vaativissa kohteissa niitot on suoritettu useammassa erässä niittykasvilajien siementen kehittymisen mukaan. /C/

Vesakoiden raivaukset

Matkailuteillä tulisi välttää vesakoiden raivaustöitä heinäkuussa. /B, s. 33/

2.4.2 Täsmähoitoon soveltuvia vaatimuksia alueurakoiden ulkopuolisista asiakirjoista

Lähtötietoina tarkasteltiin myös muita viherhoitoon liittyviä julkaisuja, joista uskottiin löytyvän mahdollisia kesäajan täsmähoitoon soveltuvia vaatimuk-

sia. Seuraavat esimerkit eivät nykyisellään sisälly alueurakoiden vaatimukseen, vaikka ne ovat Tiehallinnon asiakirjoissa

Niittojäte kerätään pois tieluiskista luonnon monimuotoisuuden kannalta merkittävissä kohteissa, esim. perinnemaisemat ja suojeleohjelmien alueet. /E, s. 11/

Uhanalaisia lajeja ja niiden elinpaikkoja sisältävät tieosuudet tulisi rajata pois niitto-ohjelmasta. /E, S. 17/

Pesintäaikana niittoja tulisi välttää. /E, s. 21/

Hallittu hoitamattomuuden periaate: jätetään jotkin alueet suunnitelmallisesti hoitoa vaille luontoutumaan. /F, s. 93/

Pientareet tulisi niittää vasta heinäkuun lopun jälkeen. /G/

3 TÄSMÄHOITOKOhteiden ja TOIMENPITEiden VALINTA KESÄLLE 2001

3.1 Lähtötiedot

Kesän 2001 täsmähoitokohteiden ja -toimenpiteiden suunnittelun lähtötiedoiksi kartoitettiin sidosryhmien tarpeita ja toiveita käymällä läpi

- asiakaspalautejärjestelmän palautteet
- palvelutasotutkimuksen tulokset
- toimenpideoitteet (pääasiassa kunnilta ja kylätoimikunnilta)
- linja-autoliikennöitsijöiden tarpeet (selvitys)
- tieympäristön hoidon tarpeet (asiantuntijakysely)
- Pohjois-Savon maisematyöryhmän esittämät kohteet.

Näistä lähteistä haettiin ideoita täsmätoiminnan kohteiksi ja toimenpiteiksi.

Palvelutasotutkimus kesä 2000

Palvelutasotutkimuksen otoksessa ovat mukana yksityishenkilöt sekä raskaan liikenteen autoilijat. Tutkimus toteutettiin puhelinhaastatteluina syyslokakuussa 2000. Yksityishenkilöitä haastateltiin koko maassa 1000 ja Savo-Karjalan alueella 100. Koko vastaajajoukon (1000) tulokset painotettiin vastaamaan väestön jakaumaa tiepiireittäin.

Tutkimuksen mukaan sekä yksityishenkilöille että raskaan liikenteen edustajille tärkeimpiä Tiehallinnon hoitamia tehtäviä ovat pääteiden kunto ja liikenneturvallisuus. Ammattiautoilijat ovat selkeästi tyytymättömämpiä teiden ja päällysteiden kuntoon kuin yksityisautoilijat. Sorateiden ja päällysteiden kuntoon alemmalla tieverkolla ollaan Savo-Karjalan alueella tyytymättömiä (tyytyväisiä alle 40%). Liikenteen sujuvuus pääteillä on molempien vastaajaryhmien mukaan hyvä erityisesti muulloin kuin työmatkaliikenteen aikaan (tyytyväisiä 80%). Savo-Karjalan tiepiiri sai liikenteen sujuvuudesta työmatkaliikenteessä kokonaistulosta paremman arvosanan yksityishenkilöiltä. Tiepiirin saama kokonaisarvio kesältä 2000 oli kuitenkin hiukan laskenut edelliseen vuoteen verrattuna lähes kaikkien mitattujen seikkojen kohdalla, tosin ero ei ollut merkitsevä. Edellisen vuoden selvityksessä piiri oli saanut maan kärkitasoa olevat arviot. Kesää 1999 merkitsevästi heikomman arvon olivat Savo-Karjalan tiepiirissä saaneet liikenteen sujuvuus taajamissa (-0,31 yksikköä) sekä jalankulku- ja pyöräteiden päällysteiden tasaisuus (-0,45 yksikköä).

Asiakaspalautteet vuonna 2000

Asiakaspalautteista on projektia varten kerätty suoraa informaatiota kehittämiskohteista ja eniten valituksia ja kritiikkiä aiheuttaneista seikoista. Tarastelu on tehty varsinaisen kesäkauden 1.5.2000 – 30.9.2000 lisäksi myös muina vuodenaikoina kesähoidosta tulleista palautteista. Palautteet on poimittu asiakaspalautejärjestelmästä, johon kirjattiin vuonna 2000 myös osa tien kuntoon liittyvistä toimenpidepyynnöistä. Yhteensä kesähoitoon liittyviä palautteita kirjattiin vuonna 2000 Savo-Karjalan tiepiirin alueella 210 kpl. Näistä kriittisiä palautteita on 194, aloitteita ja ehdotuksia 7 ja kiitoksia 5.

Sorateiden kunto, 122 palautetta, kelirikko 25 palautetta

Alemman tieverkon tasaisuusongelmat aiheuttivat eniten yhteydenottoja. Soittajat ilmoittivat yksittäisistä painaumista, rei'istä ja montuista, laajemmista tasaisuusongelmista tai koko tieosuuden peruskorjaustarpeista. Valtaosa palautteesta (noin 100) oli tämänkaltaisia. Yksittäisistä montuista valitettiin 12 kertaa ja 81 palautetta koski laajempaa tasaisuusongelmaa. Autorikko puolestaan oli mainittu tavalla tai toisella 12 kertaa. Useissa palautteissa pelättiin, että autot ja traktorit särkyvät tien huonon kunnon vuoksi.

Yksi ongelmista olivat lieju ja sorateiden rungon kosteusvauriot; ihmiset valittivat juuttuvansa liejuun tai heillä oli rumpujen kanssa ongelmia: rumpu jäätyy, tielle nousee vettä, se kerääntyy väärään paikkaan tai ojat ovat tukossa. Yksittäisistä isoista kivistä ja rei'istä teillä tuli myös joitakin yhteydenottoja. Niistä kaivattiin enemmän varoitusmerkkejä. Pölyhaitoista oli kirjautunut 14 palautetta.

Raskailla ajoneuvoilla ajo kelirikkoisilla teillä aiheuttaa haittaa eri tienkäyttäjäryhmille. Palautteissa puutavaran kuljettajille ehdotetaan ilmoitusvelvollisuutta sorateillä alkavista ajoista keväällä ja syksyllä. Puutavarakuljetusten keskeytymiset kelirikkoisten teiden vuoksi ovat saaneet jonkin verran julkisuutta, mikä osaltaan vaikuttanee asiakastytyvyyteen.

Päällysteiden kunto, 32 palautetta

Noin puolet päällysteitä koskevista palautteista on tullut jonkun yksittäisen reiän korjaamistarpeesta. Nämä ovat kaikki aiheuttaneet välittömän toimenpiteen. Joitakin valituksia tuli myös urista, painaumista ja yleensäkin päällystevaurioista. Tienpitäjän toivotaan merkitsevän kuoppaiset osuudet paremmin.

Muu kesähoito, 29 palautetta

Roskalaatikoiden toimimattomuudesta tuli 5 yhteydenottoa. Neljässä yhteydenotossa vaadittiin, että tienvarsien kukkia olisi säilytettävä enemmän. Vesakonraivauksia toivottiin useisiin kohteisiin.

Toimenpideoitteet

Savo-Karjalan tiepiiriin tuli vuosina 1998 – 2000 yhteensä 105 kesäaikaista tienpitoa koskevaa toimenpide-aloitetta, joista 34 oli kylätoimikuntien tai yhdistysten tekemiä. Aloitteissa mainittiin seuraavia syitä tien tai sen hoidon parantamiseen:

- pöly, kura, kuopat, tien huono kunto tai hoito (18 mainintaa)
- kelirikko (17)
- päällysteen huono kunto tai soratien päällystämistarve (14)
- tien liikenteellinen merkitys: puukuljetukset, matkailu, alueen elinkeinoelämä sekä työmatka- ja läpikulkuliikenne (14)
- routavauriot (13)
- tien mutkaisuus (10)
- tien mäkisyys (7)
- tien kapeus (7)
- puutteet kuivatuksessa (3)
- pyörätien kunto (1)

- vesakko (1).

Aloitteet koskivat yleensä tiettyjä yksittäisiä tieosuuksia.

Selvitys linja-autoliikennöitsijöiden tarpeista

Savo-Karjalan tiepiirin joukkoliikenneselvityksen yhteydessä kysyttiin linja-autoliikennöitsijöiltä, mitä tiepiirin tulisi tehdä joukkoliikenteen toimintaedellytysten parantamiseksi. Kysely liikennöitsijöille ja muille sidosryhmille tehtiin syksyllä 2000, ja joukkoliikenneselvitys valmistui vuonna 2001.

Yhteenvedona esitettyyn kysymykseen "Mitä Tiehallinnon/Savo-Karjalan tiepiirin tulisi tehdä joukkoliikenteen toiminta-edellytysten parantamiseksi?" voidaan todeta, että liikennöitsijöiden mielestä tärkeimmät kesäajan toimenpiteet liittyvät teiden kunnossapitoon ja hoitoon. Erityisesti sorateiden lanausta olisi lisättävä keväällä ja syksyllä. Etenkin vähäliikenteisillä teillä olisi kiinnitettävä huomiota tielle yltävien oksien poistoon. Toivottiin myös rumpujen korjauksia säännöllisin väliajoin. Erityisenä huolena oli kaluston kärsiminen mm. päällystettyjen teiden heittojen vuoksi. Kunnan edustajien mielestä sivuteiden kesäajan kunnossapito on ala-arvoista ja linja-autopysäkkien kunnossapitoon ja varustukseen olisi kiinnitettävä enemmän huomiota. Toivottiin valaistusta, pyörätelineitä, katoksia sekä eritoten Tiehallinnon ja kuntien välistä säännöllistä yhteistyötä.

Selvitys tieympäristön hoidon tarpeista; projektipäälliköiden, teettäjien ja ympäristöasiantuntijoiden kysely (marraskuu 2000)

Savo-Karjalan tiepiirin ja Tielaitoksen tuotannon (nykyisin Tieliikelaitos) Itä-Suomen alueen projektipäälliköiltä, teettäjiltä ja ympäristöasiantuntijoilta kysyttiin asiakaslähtöisen täsmätoiminnan käytännön toteutumista syksyllä 2000 projektin alkuvaiheessa. Kyselyn aikana vastaajilla oli jo jonkin verran kokemuksia kesäajan täsmätoiminnasta. Muun muassa lisäpölynsidontaa ja hirvivaarakohteiden erityisraivauksia oli jo toteutettu. Niitto- ja puhtaanapitoa oli tehostettu kesätapahtumien aikaan ja sorastuksessa oli huomioitu teiden vilkkaimmin liikennöidyt osat. Taajamissa ja levähdysalueilla oli kiinnitetty huomiota istutusten ja pensaiden hoitoon.

Vastaajat pitivät yleensä toteutumista ongelmattomana, mutta vähemmän konkreettisena kuin talvihoidossa. Sen sijaan ympäristöasiantuntijat olivat kriittisiä täsmähoidon onnistumisesta. Työhön opastus oli ollut puutteellista ja hoitoalueilla oli tullut ilmi hoito- ja työvirheitä (esimerkiksi nurmikoiden niiton yhteydessä oli niitetty myös pensaat). Edelliseen liittyen ehdotettiin kaikkien istutusten merkitsemistä näkyvin paaluin jo istutusvaiheessa.

Projektipäälliköiltä, teettäjiltä ja ympäristöasiantuntijoilta kysyttiin myös: "Miten selkeäksi koet täsmätoiminnan vaatimukset tarjouspyyntöasiakirjoissa?" Lisäksi heitä pyydettiin kertomaan muutosehdotuksia vaatimusten selkiyttämiseksi. Vaatimuksia pidettiin varsin selkeinä, joskin niitä voitaisiin edelleen tarkentaa. Toivottiin, että täsmähoitokohteita olisi ainoastaan muutamia. Ympäristöasiantuntijoiden mielestä ympäristöasioihin suhtauduttiin edelleen välinpitämättömästi.

Kehitysehdotuksina vastaajat esittivät, että tarjouspyyntöasiakirjojen mukana tulisi olla tierekisterin mukainen luettelo hirvivaarakohteista, kesätapahtumi-

en tapahtumakalenteri ja marjatilojen luettelo. Tarjouspyynnön mukana toimitettava luettelo erityiskohteista saattaisi tarjoajat tasavertaisiksi keskenään. Asiakirjoissa tulisi kuvata tarkemmin rajoitukset, kuten esimerkiksi kellonajat, jolloin toimenpiteet täytyy suorittaa, kertoa täsmätoiminnan laatuvaatimukset ja ilmoittaa laiminlyönnistä seuraavat sanktiot. Ehdotettiin myös, että pitkäaikaisille kiertoteille tulisi asettaa selkeä kuntovaatimus sekä työskentelyrajoituksissa olisi huomioitava liikennemäärä, olemassa oleva nopeusrajoitus ja tien poikkileikkaus.

Asiantuntijoilta kysyttiin mielipidettä myös toimenpiteiden valinnasta. Erityisesti vastauksissa korostui tasapuolisuuden vaatimus. Huomiota olisi kiinnitettävä liikenneturvallisuuteen, ympäristöön, tiestön olosuhteisiin, tien varren toimintoihin (esimerkiksi marjaviljelmät, yrittäjät, palvelulaitokset) sekä urakoitsijoiden tietoihin ja kokemuksiin. Vastauksissa esiintyivät hirvivaara-alueen erityisvaatimukset sekä pölyämisen vähentämisvaatimusten kohdentaminen. Tärkeysjärjestyksessä ensimmäisenä tulisi huomioida tiestön olosuhteet ja seuraavaksi liikennemäärään oleellisesti vaikuttavat tapahtumat ja läheinen asutus. Edelleen huomautettiin, että ainoastaan osa tienkäyttäjien vaatimuksista on aiheellisia. Sen sijaan alueen yrittäjien tarpeita tulisi huomioida enemmän. Ympäristöasiantuntijat korostivat arvokkaiden luonto-, maisema- ja kulttuuriympäristöjen olevan merkittäviä myös tienhoitossa.

Pohjois-Savon maisematyöryhmä

Pohjois-Savon alueella toimii maisematyöryhmä, joka kokoontuu säännöllisesti muutaman kerran vuodessa. Maisematyöryhmässä on edustajat Pohjois-Savon ympäristökeskuksesta, alueen kunnista ja Savo-Karjalan tiepiiristä.

Maisematyöryhmälle esiteltiin kesäajan täsmätoimintaprojektia ja sen tavoitteita keväällä 2001. Tässä yhteydessä ryhmältä pyydettiin kommentteja projektista sekä erityisesti esityksiä ja ideoita tiemaiseman hoitoon soveltuvista täsmätoimintakohteista ja töistä.

Maisemaryhmäläiset esittivät muutamia teiosuuksia, jotka kuuluvat joko maisemallisesti tai kulttuurihistoriallisesti merkittäviksi luokiteltuihin alueisiin. Teiosuuksille toivottiin mm. tienvarsimaisemia peittävien pusikoiden poistamista ja kukkivien pientareiden korostamista.

Esille nousi myös tienvarsien merkitys luonnon monimuotoisuuden vaalimisessa, sillä tienvarret ovat nykyisin tärkeä elinympäristö monille perinnetuotteen lajeille. Jotta luontaisia kasveja kasvavien tienvarsien arvot säilyisivät, ne olisi niitettävä vasta kukinnan jälkeen, ja arvokkaimmista kohteista tulisi myös niittojäte korjata pois. Myös lupiinien poistoa esitettiin.

Maisemaryhmän näkemyksen mukaan olisi myös tarpeen inventoida Pohjois-Savon tienvarsilta uhanalaisten lajien kasvupaikat, jotta kasvien hoito voitaisiin suunnitella ja toteuttaa oikein. Muita maisematyöryhmässä esitetyjä seikkoja olivat

- tienvarsien niitot kukinnan jälkeen
- joillakin alueilla tien sisäluiskan ja takaluiskan niitot eri aikoihin
- rumpujen kunnossapito
- tieympäristön raivaus maisema- ja hirvivaara-alueilla

- maisemallisesti tärkeät alueet (esim. valtakunnallisesti merkittävien maisema-alueiden kylät, vesistönäkymät)
- kylien maisemallisesti tai muuten tärkeät solmukohdat (koulut, kaupat yms. kylille merkittävät kohteet)
- ketjumurskaimen käytön kohdentaminen
- kylätoimikuntien arvokas tieto paikallisista kohteista
- adoptiotiet.

3.2 Valintaperusteet

Kesän 2001 kokeilukohteet valittiin projektin kokouksessa keskustelujen jälkeen. Projektin käytettävissä oleva tutkimustieto asiakkaiden tarpeista oli vielä puutteellista. Maisematyöryhmän esitysten huomioonottaminen nähtiin tärkeäksi.

Käynnissä olleissa urakoissa oli jo joitakin täsmävaatimuksia, ja kokeilukohteita pyrittiin täydentämään edellisessä luvussa esiteltujen lähtötietojen perusteella. Valinnassa pyrittiin löytämään uusia ja erilaisia täsmähoitokohteita ja vaatimuksia, jotta mahdollisimman monenlaisista menettelyistä saataisiin kokemuksia jatkotyölle. Varsinaisiin alueurakkaehtoihin ei kesälle 2001 voitu tehdä muutoksia, vaan täsmäkohteet toteutettiin alueurakoiden lisätilauksina.

Vaikka projektin lähtötietoina ja kesän 2001 kohteiden valinnan taustalla on ollut tienkäyttäjien asiakaspalautteita, palvelutasotutkimuksen tuloksia ja kuntien toimenpidealoitteita, tarvitaan jatkossa vieläkin monipuolisempaa ja jalostetumpaa tietoa asiakkaiden tarpeista. Tähän mennessä toteutetut täsmäkohteet ovat varsin vahvasti perustuneet tienpitäjän käsitykseen asiakkaiden tarpeista, ja tienkäyttäjien todelliset tarpeet voivat poiketa tienpitäjän tulkinnoista.

4 TÄSMÄKOhteiden toteuttaminen kesällä 2001

4.1 Toteutetut täsmätoimintakohteet

Urakoihin sisältyneet täsmävaatimukset

Kesällä 2001 Savo-Karjalan tiepiirin alueurakoihin sisältyivät taulukossa 1 esitetyt täsmävaatimukset. Vaatimukset esitettiin urakoiden työkohtaisissa tarkennuksissa. Urakoiden täsmävaatimukset kesällä 2001 olivat pitkälti samat kuin kesällä 2000. Uudentyyppisinä täsmähoitokohteina olivat sorateiden parannetut laatuvaatimukset muutamassa kohteessa ja erityiset maisemaraivaukset. Jäljempänä on esitetty esimerkkejä eri täsmähoitovaatimusten toteuttamisesta.

	IISALMI	ILOMANTSI	JOENSUU	KITEE	KUOPIO	NILSIÄ	NURMES	PIELAVESI	SUONENJOKI	VIINJÄRVI	YHTEENSÄ
LIIKENNEYMPÄRISTÖHOITO											
Puhtaanapito											
- kesätapahtumat	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
- kaatopaikalle johtavat tiet											
- erityiskohde											
Viheralueidenhoito											
- Vesakonraivaukset											
- hirvivaara-alueet	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
- erityiskohteet											
- Niittotyöt											
- kesäkukat											
- kesätapahtumat	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
- suojeltavat kasvit					x						1
- pohjavesialueet					x						1
- koulujen kohdat											
- levähdysalueet											
SORATEIDEN HOITO											
Sorateiden pölynsidonta											
- asutus									x		1
- marjatilat	x	x	x	x	x	x	x	x	x	x	10
- kaivojen kohdat		x									1
KOhteita yhteensä											44

Taulukko 1: Savo-Karjalan tiepiirin alueurakoihin kesällä 2001 sisältyneet täsmävaatimukset

Puhtaanapito

Urakoissa vaadittiin, että merkittävien kesätapahtumien aikana varmistetaan paikkakunnan tienvarsien ja pysäköintialueiden siisteys. Sanktioita ei määritetty.

Seuraavassa esimerkki työkohtaisen tarkennuksen tekstistä: *"Tienvarsien ja pysäköintialueiden siisteydestä huolehditaan erityisesti seuraavien kesätapahtumien aikana kyseisellä paikkakunnalla: Rääkkylän kihaus, Tohmajärven Potsipäivät ja Värtsilän Pitäjäpäivät."*

Urakoitsijan toiminnassa ei havaittu puutteita. Tienkäyttäjiltä ei tullut merkittävästi valituksia. Puhtaanapidon vaatimukset olivat mukana urakoissa jo vuonna 2000.

Hirvivaara-alueiden vesakonraivaukset

Hirvivaarakohteissa vesakot vaadittiin raivattaviksi vuosittain koko tiealueen leveydeltä. Sanktioita ei määritetty.

Tienkäyttäjiltä ei tullut merkittävästi valituksia näiltä alueilta, paitsi Juuan alueelta, jossa tapahtui kahden hengen kuolemaan johtanut moottoripyörän ja hirven törmääminen. Urakoitsijan toiminnassa ei havaittu puutteita. Hirvivaara-alueiden raivausvaatimukset olivat mukana urakoissa jo vuonna 2000.

Niitot kesätapahtumien aikana

Vaadittiin, että merkittävien kesätapahtumien aikana varmistetaan paikkakunnan tienvarsien ja pysäköintialueiden siisteys. Osassa urakoissa kesätapahtumat oli mainittu nimeltä. Sanktioita ei määritetty.

Seuraavassa esimerkki työkohtaisen tarkennuksen tekstistä: *"Niitto tehdään ennen seuraavien kesätapahtumien alkua kyseisten paikkakuntien taajamissa: Eno-päivät Enossa ja Kesäviikot- tapahtuma Ilomantsissa."*

Urakoitsijan toiminnassa ei havaittu puutteita. Tienkäyttäjiltä ei tullut merkittävästi valituksia. Vaatimukset olivat mukana urakoissa jo vuonna 2000.

Niitoissa suojeltavat kasvit

Yhdessä urakassa vaadittiin, että nimetyssä kohteessa niitettäessä ja vesakoita raivattaessa työ tehdään alueella kasvava uhanalainen kasvi säästäen. Kohde määriteltiin urakan työkohtaisissa tarkennuksissa. Sanktioita ei määritetty.

Seuraavassa esimerkki työkohtaisen tarkennuksen tekstistä: *"Maantien 539 Kylmälahti – Vehmersalmi – Salonkylä ja paikallistien 16344 Vaajasalo risteysalueella oikealla ja vasemmalla kasvaa uhanalaista kasvia, hirvenkelloa. Ko. tienkohdassa niitettäessä ja raivattaessa tulee työ tehdä siten, että hirvenkellot säästyvät."*

Tieto kohteesta ei kulkeutunut aliurakoitsijalle, ja melkein kaikki hirvenkellon vuoden kasvustot tuhoutuivat. Kohde on sittemmin merkitty maastoon. Vaatimukset olivat mukana urakassa jo vuonna 2000.

Niitot, poikkeukset

Tiettyihin heinän niittoihin annettiin erityisiä vaatimuksia niittokertojen määrän osalta. Sanktioita ei määritely.

Seuraavassa esimerkki työkohtaisen tarkennuksen tekstistä: *"Viherhoitoluokat T1 ja E1 niitetään kolme kertaa 10.6. – 15.9. Poikkeukset: paikallistien 16133 välillä 1/0 - 1/1050 kevyenliikenteen väylällä erotettu viherkaista niitetään 6 kertaa. Ahvenkosken ja Nokisenkosken levähdysalueiden viheralueet on niitettävä 6 kertaa."*

Urakoitsijan toiminnassa ei havaittu puutteita. Vaatimukset olivat mukana urakassa jo vuonna 2000.

Pohjavesialueiden niitot

Kuopion urakassa vaadittiin, että pohjavesisuojausten kohdalla niitto ulotetaan koko suojauksen osalle. Sanktioita ei määritely.

Seuraavassa esimerkki työkohtaisen tarkennuksen tekstistä: *"Pohjavesisuojausten kohdalla niitto ulotetaan koko suojauksen osalle, ulokoluiskassa ojanpohjasta 2 metriin saakka. Heinä niitetään pohjavesisuojausten kohdalla 3 kertaa kesän aikana. Kuopion urakka-alueella on pohjavesisuojausja valtiella 5 tieosan 205 km:llä 3,800 – 4,900 (kevyt suojaus) ja tieosan 205 km:llä 4,900 – tieosan 206 km:llä 1,150 (vaativa suojaus)."*

Urakoitsijan toiminnassa ei havaittu puutteita. Vaatimukset olivat mukana urakoissa jo vuonna 2000.

Pölynsidonta

Vaadittiin, että urakka-asiakirjoissa määritellyissä kohteissa sorateiden pölynsidonta tehdään 1 vuorokauden toimenpideajassa. Kohteita olivat mm. marjatilat (satokaudella), kauppa, saha, asutus ja puutarha. Sanktioita ei määritely.

Seuraavassa esimerkki työkohtaisen tarkennuksen tekstistä: *"Seuraavissa kohteissa pölynsidonta on 20.5. – 20.9. toteutettava yhden vuorokauden toimenpideajassa: Maantien 5200 Lylyvaara – Väärälampi tieosat 01-03 (pituus 6,9 km). Paikallistien 15757 Issakka tieosat 01-02 (pituus 7,8 km). Lisäksi urakka-alueella olevien mansikka- ja viinimarjatilojen kohdalla satokaudella."*

Urakoitsijan toiminnassa ei havaittu puutteita. Tienkäyttäjiltä on tullut joitakin valituksia myös näiden kohteiden osalta tien pölyämisestä. Vaatimukset olivat mukana urakoissa jo vuonna 2000.

Pölynsidonta kaivojen kohdalla

Ilomantsin urakassa erikseen määritellyissä kohdissa ei sallittu pölynsidontaa kalsiumkloridilla tien viereisten talousvesikaivojen pilaantumisriskin vuoksi. Sanktioita ei määritely.

Seuraavassa esimerkki työkohtaisen tarkennuksen tekstistä: "Seuraavilla tie-osuuksilla ei saa suorittaa pölynsidontaa kalsiumkloridilla tien vierellä olevien kaivojen kohdilla: Paikallistie 15760 Ratilanvaara – Ketvelö; 2 kpl kaivoja merkitty maastoon. Maantie 4944 Keskijärvi n. 400 metriä ennen rataa (osoite Mäkräntie 1000a)."

Urakoitsijan toiminnassa ei havaittu puutteita.

Erillisinä toteutetut täsmäkohteet ja vaatimukset

Maisemaraivaukset

Maisemaraivauksia tehtiin Pohjois-Savon maisematyöryhmästä saatujen esitysten perusteella maantiellä 543 (Leppävirralta Heinäveden suuntaan) ja maanteilla 5611 ja 5633 Runnin kylän alueella. Pohjois-Karjalasta kohteeksi valittiin maantien 5100 Selkien ja Mönnin kylien välinen osuus. Kaikilla kolmella kohteella on maisemallista merkitystä, sillä ne kuuluvat valtakunnallisesti merkittäviin maisema-alueisiin.

Ympäristöasiantuntijat merkitsivät kartoille kohteet, joissa maisemaraivauksia kannattaisi tehdä. Tavoitteena oli saada tien varren maisemia näkyviin raivaamalla niitä peittäneitä vesakoita. Tiedot kohteiden maanomistajista hankittiin Maanmittauslaitokselta. Maanomistajilta pyydettiin luvat raivauksiin postitse. Varsinainen raivaustyö tilattiin alueurakoiden ulkopuolisena työnä.

Vesakoiden raivauksia tiealueen ulkopuolella on tiepiireissä tehty aikaisemminkin sekä maisemasyistä että hirvien havaitsemisen helpottamiseksi. Savo-Karjalan tiepiiri on mukana usean sidosryhmän (mm. Karttulan kunta, Metsäkeskus, Savon Voima ja tien varren maanomistajat) yhteisessä tieympäristön hoitoprojektissa maantiellä 551 Karttulan alueella.

Karttulan kohteissa raivauksien organisoinnista ja käytännön toteutuksesta vastasi Metsäkeskus. Etuina tiepiiriin toteuttamaan kokeiluun havaittiin ainakin seuraavat:

- Metsäkeskuksella on käytettävissään maanomistajatiedot.
- Projektiin saatiin ammattitaitoiset ja motivoituneet työntekijät (esim. ammattimetsureita).
- Metsäkeskuksella on kokemusta ja näkemystä raivausten toteuttamisesta (missä kannattaa raivata, mitä ja miten).
- Metsäkeskuksella on kokemusta yhteistyöstä maanomistajien kanssa.

Raivauksien suunnittelu ja toteuttamien vaativat asiantuntevia ja osaavia henkilöitä. Mikäli maisemanhoidollisia raivauksia toteutetaan tulevaisuudessa säännöllisesti useammassa kohteissa, voidaan nyt saatujen kokemusten perusteella todeta, että työt saadaan organisoitua Metsäkeskuksen kautta helpommin ja paremmin kuin tiepiiriin omana työnä.

Sorateiden parannetut laatuvaatimukset

Tuotekorteissa on sorateiden laatuvaatimuksina määritelty, että tien sorapintaisen osuuden on oltava pääosin vähintään kuntoarvon 3 mukaisessa kunnossa. Soratien hoitoluokkaan I (KVL >200) kuuluvan tien sorapäällysteisestä pituudesta saa olla kuntoarvoa 2 enintään 10 % ja soratien hoitoluok-

kaan II (KVL <200) kuuluvan tien sorapäälysteisestä pituudesta enintään 20 %. Kuntoarvoa 1 ei saa esiintyä kummassakaan hoitoluokassa. Tien on oltava, hoitoluokasta riippuen, laatuvaatimuksen mukaisessa kunnossa viimeistään 3-5 vrk:n kuluessa vaatimuksen alittumisesta. Jos tien kunto kuitenkin huononee kuntoarvoon 1, on toimenpideaika 2 vrk. Lisäksi urakan työkohtaisessa tarkennuksessa on määritetty pölynsidontaan käytettävän suolan määrälle yläraja.

Pohjois-Karjalassa kokeiltiin kesällä 2001 viidellä soratiellä (paikallistiet 15614, 15673, 15780 ja maantiet 5100, 513) tiukennettuja laatuvaatimuksia. Työhön kuuluivat soratien pintakunnon hoitamiseen tarvittavat tasaus-, paikkaus- ja pölynsidontatyöt materiaaleineen. Kohteet on esitetty taulukossa 2.

Kokeilukohteissa vaadittiin tuotekorttien mukaisesti, että soratien tuli olla pääosin kuntoarvon 3 mukaisessa kunnossa. Kuntoarvossa 2 sai olla korkeintaan 5 % tien sorapäälysteestä ja kuntoarvossa 4 tai 5 tuli olla vähintään 30 % tien sorapäälysteestä. Tien oli oltava laatuvaatimuksen mukaisessa kunnossa viimeistään 1 vrk:n kuluessa laatuvaatimuksen alittumisesta. Pölynsidontaan käytettävän suolan maksimimäärä ei ollut voimassa kokeilukohteissa.

Laatuvaatimuksen tiukentaminen toteutettiin lisätilauksina, ja kustannukset olivat noin 1600 mk/km. Urakoitsija pystyi noudattamaan tiukennettuja vaatimuksia. Tienkäyttäjiltä tuli hyvin vähän valituksia.

Urakka	Tie	Laatupisteet v 2000					Laatupisteet v 2001				
		1	2	3	4/5	yht	1	2	3	4/5	yht
KITEEN soratiet (yhteensä)			9	2591	2060	4660 km		67	2191	2315	4573 km
			0,2	56,0	44,0	100 %		1,5	48,0	50,5	100 %
pt 15614 Tikkala-Viesimo			1	210	110	321 km		4	212	145	361 km
			0,3	65,4	34,3	100 %		1,1	59,0	40,0	100 %
VIINIJÄRVEN soratiet			9	533	473	1015 km		17	563	319	899 km
			1,0	52,5	46,5	100 %		2,0	62,5	35,5	100 %
pt 15673 Rikkaranta				47	113	160 km		1	78	101	180 km
				29,0	71,0	100 %		0,6	43,0	56,4	100 %
pt 15780 Sola		(ei tarkasteltu vuonna 2000)						2	62	52	120 km
								1,7	52,0	43,3	97 %
JOENSUUN soratiet			8	357	1712	2077 km		18	955	904	1877 km
			0,4	17,2	82,4	100 %		1,0	51,0	48,0	100 %
mt 5100 Alavi-Jakokoski			1	14	85	100 km		3	94	184	281 km
			1,0	14,0	85,0	100 %		1,1	33,0	65,9	100 %
ILOMANTSIN soratiet		(kuului Joensuun alueurakkaan)						38	1076	1645	2759 km
			0,4	17,2	82,4	100 %		1,4	39,0	59,6	100 %
mt 513 Uimaharju-Luhtapohja			5	19	56	80 km		3	100	157	260 km
			6,3	23,7	70,0	100 %		1,2	38,0	60,8	100 %

Taulukko 2: Sorateiden kuntoarvoja Pohjois-Karjalassa vuosina 2000-2001

Taulukossa 2 esitettyjen kokeilukohteiden ja niiden vertailualueiden (Kiteen, Viinijärven, Joensuun ja Ilomantsin soratiet) mittaustuloksista tehtiin mm. seuraavia havaintoja:

- Vuoden 2001 kokeilukohteet täyttivät tiukennetut laatuvaatimukset hyvin.
- Myös vertailualueet vuonna 2001 olisivat täyttäneet tiukennetut laatuvaatimukset.

- Koekohteiden ja vertailualueiden vuoden 2000 kunto olisi myös täyttänyt tiukennetut laatuvaatimukset (lukuun ottamatta maantien 513 kuntoarvon 2 osuutta).
- Kokeilukohteissa ja vertailualueilla kuntoluokan 2 osuus lisääntyi vuonna 2001 (lukuun ottamatta maantietä 513), mutta pysyi kuitenkin tiukennettujen vaatimuksien rajoissa.
- Viinijärven, Joensuun ja Ilomantsin alueiden sorateiden kuntoarvot kokonaisuutena huononivat vuodesta 2000 jonkin verran, Kiteen kuntoarvoissa erot olivat pienemmät.
- Kokeiluteiden kuntoarvot huononivat pääosin vähemmän kuin vertailualueiden sorateiden kuntoarvot.

Tuotekorteissa sorateiden kuntoarvoille 4-5 ei ole asetettu vaatimuksia. Koekohteissa haluttiin kuitenkin määritellä vähimmäisvaatimukset myös näille kuntoarvoille. Koekohteita määriteltäessä ei ollut käytettävissä vuoden 2000 laatumittausten tuloksia, joten kyseinen tavoitemääritys (vähintään 30 % soraosuuden pituudesta laatuluokassa 4 tai 5) perustui tiemestarin arvioon.

Kokeilusta tehtiin seuraavia johtopäätöksiä:

- Toimenpideajan lyhentäminen 3-5 vuorokaudesta yhteen vuorokauteen aiheutti koekohteissa todennäköisesti suuremman todellisen muutoksen vaatimuksiin (ja vallinneeseen toteutuskäytäntöön) kuin kuntoarvojen kriteerien muuttaminen.
- Sorateiden laatuvaatimuksia on syytä kehittää edelleen, mikäli halutaan todellisia vaikutuksia sorateiden kuntoon.

4.2 Yhteenveto saaduista kokemuksista

Täsmähoitokohteiden toteutus onnistui kokonaisuutena hyvin. Urakoitsijat ymmärsivät yleensä täsmähoitovaatimukset oikein ja pystyivät sekä hinnoittelemaan että toteuttamaan työt hyvin.

Urakka-asiakirjojen täsmähoitovaatimuksia on jatkossa syytä tarkentaa edelleen. Tavoitteena tulee olla asiakirjojen laatiminen (esimerkiksi kohteiden määrittelyn, aikataulujen ja sanktioiden osalta) niin yksiselitteisiksi, ettei niitä sovellettaessa aiheudu virheellisiä tulkintoja.

Kokemukset maisemanhoidollisista raivauksista olivat rohkaisevia, ja maanomistajilta jo saadun palautteen perusteella niitä tulee tehdä jatkossakin. Tiealueen ulkopuolelle ulottuvien raivauksien suunnittelu ja toteuttaminen kannattaa toteuttaa yhteistyössä sopivien kumppanien kanssa.

Täsmähoitokohteista saatiin yleensä vähän palautetta, joten asiakkaiden tyytyväisyyttä ei ole tässä vaiheessa voitu arvioida tarkemmin.

5 KEHITTÄMISTARPEET

5.1 Asiakastarpeiden selvittäminen täsmähoitoprojektissa

Toiminnan kehittämiseksi asiakaslähtöiseksi tarvitaan jatkossa aiempaa monipuolisempaa ja jalostetumpaa tietoa asiakkaiden tarpeista. Tähän mennessä toteutetut täsmäkohteet ovat varsin vahvasti perustuneet tienpitäjän käsitykseen asiakkaiden tarpeista. Tienkäyttäjien todelliset tarpeet voivat kuitenkin poiketa tienpitäjän tulkinnoista.

Kesäajan täsmähoitoprojektissa on pyritty löytämään uusia tutkimusmenetelmiä asiakastiedon saamiseksi. Tiepiirissä on lomakekyselyiden lisäksi hyödynnetty laadullista haastattelu- ja keskusteluaineistoa sekä asiakaspa-lautejärjestelmää. Systemaattisten laadullisten tutkimusmenetelmien käyttö asiakastiedon hankinnassa on kuitenkin ollut vähäistä. Yhdeksi projektin tavoitteeksi asetettiin asiakastiedon hankkimisen menetelmien kehittäminen ja monipuolistaminen. Täsmähoito -projektissa on asiakastiedon hankintamenetelmiä pyritty arvioimaan kriittisesti ottaen huomioon tarvittavan tiedon laatu, resurssit ja kohderyhmä.

Eri tutkimusmenetelmät tuottavat erityyppistä tietoa. Karkeasti tutkimusmenetelmät voidaan jaotella kvalitatiivisiin (laadullisiin) ja kvantitatiivisiin (määrällisiin) menetelmiin. Määrällinen tutkimus tuo yleisemmän tason tietoa eli mahdollisuuksia yleistämiseen. Laadullinen tutkimus puolestaan antaa mahdollisuuksia asioiden ja prosessien syvällisempään ymmärtämiseen, mutta tuloksia on vaikea yleistää. Seuraavassa esitellään asiakastiedon hankintamenetelmiä, joista osaa tullaan jatkossa kokeilemaan asiakaslähtöisen kesäajan täsmätoimintaprojektin edetessä.

Laadulliset menetelmät asiakastiedon hankinnassa

Asiakaslähtöisestä ajattelutavasta voidaan viestittää myös keinoilla, joilla asiakkaiden mielipidettä pyritään selvittämään. Tutkimusmetodin valinta onkin eräänlainen kannanotto siihen, miten tutkimuksen tekijä mieltää suhteensa asiakkaaseen. Menetelmästä tehtävällä päätöksellä valitaan tietynlainen maailmankuva ja ihmiskäsitys tutkimustiedon pohjaksi.

Laadullinen tutkimus soveltaa tutkimusotetta, jonka mukaan on olemassa useita, näkökulmasta riippuvia mahdollisuuksia 'rakentaa' todellisuus. Tällöin myös asiakastiedon tuottamisen motiivi on ymmärtää asiakkaan 'maailmoja' tai 'mennä sisään asiakkaan prosesseihin'. Ymmärtämisen avulla pyritään sopeuttamaan ja muuttamaan omaa toimintaa paremmin asiakkaan toiveita vastaavaksi.

Laadullisen tutkimuksen tärkeimmät menetelmät ovat ryhmäkeskustelu ja syvähaastattelu. Muut empiiristä aineistoa hyödyntävät laadulliset menetelmät pohjautuvat näihin tai näiden yhdistämiseen. Ryhmäkeskustelussa tutkija esittelee aiheet, johtaa keskustelua ja tekee lopuksi keskustelun yhteenvedon. Osallistujien tulee antaa vapaasti puhua, eikä vetäjä saa esittää omia selityksiä tai puolustelua.

Ryhmäkeskustelun tavoitteena on etsiä ryhmän jäseniltä ideoita asioiden ja tilanteiden parantamiseksi tai menetelmää voidaan käyttää lomakekyselyn muotoilun pohjana tai kyselyn jälkeen valaisevien taustatekijöiden esiin saamiseksi. Keskusteluun osallistuu 4-12 henkeä ja ryhmä voi olla hyvinkin heterogeeninen. Haastattelija valmistelee teemakysymykset, mutta tilanteessa syntyy myös koko ajan uusia kysymyksiä. Keskustelijat saavat tilanteessa tukea toisiltaan ja kokevatkin tutkimustilanteen useimmiten myönteisenä. Tutkittavat ilmaisevat itseään spontaanisti, joten menetelmällä on suhteellisen helppoa selvittää käyttäytymisen emotionaalisia seikkoja, yleistä mielipidettä ja vallitsevia asenteita.

Ryhmäkeskustelumenetelmällä ei voida selvittää, kuinka yleinen tai kuinka usein ongelmaa esiintyy. Vertailuja ei voida tehdä ajassa eli trendejä ei tällä menetelmällä voida seurata. Tulosten tulkinta on työlästä ja asetelma on joskus keskustelun vetäjälle vaativa.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä koska haastattelun aihepiirit ja teema-alueet ovat tutkimuksen suorittajan tiedossa. Kysymyksillä ei kuitenkaan ole strukturoidulle haastattelulle tyypillistä tarkkaa muotoa ja järjestystä. Syvähaastattelussa sosiaaliset paineet eivät määrää käyttäytymistä yhdenmukaiseksi ja menetelmällä on mahdollista saada tietoa myös vähemmistön mielipiteestä. Erityisen hyvin menetelmä soveltuu tilanteissa, joissa aihe on arkaluontoinen tai kohderyhmä on vaikeasti tavoitettavissa.

Määrälliset menetelmät asiakastiedon hankinnassa

Tiedonhankintamenetelmänä kyselyn etu on suhteellinen edullisuus ja mahdollisuus yleistyksiin ja vertailuihin. Menetelmällä kyetään lisäksi hyödyntämään runsasta empiiristä aineistoa tilanteissa, joissa ei ole selkeää analyttistä kokonaiskuvaa tilanteesta. Kyselyn käsittely pitkälle koodattujen vastausten ansiosta suhteellisen helppoa, nopeaa ja tulokset on helppo siirtää atk:lle. Vaarana on kuitenkin, että havainnot ovat puutteellisia ja harhaanjohtavia, tulokset ovat tulkinnanvaraisempia kuin oletetaan ja vastaajaryhmät jäävät erittelemättömäksi massaksi. On myös mahdollista, ettei vastaajilla ole mielipiteitä tai riittäviä tietoja mielipiteiden muodostamiseksi. Kyselytutkimuksen valinnalla tutkimusmenetelmäksi sitoudutaan oletukseen siitä, että kyselyn tekijä tietää, mitä asiakkaalta kannattaa kysyä. Kun tiedon tuottamisen motiivi on kyselyn tapaan tekninen tai taloudellinen, pyritään tutkimuksen avulla viimekädessä ohjaamaan ja muokkaamaan tutkittavien asiakkaiden tarpeita.

Asiakaspalaute tiedon tuottajana

Asiakaspalautteen keräämisen tavoite on saada tietoa suoraan asiakkailta heidän mielipiteistään, ideoistaan, tarpeistaan ja toiveistaan. Palautteen kirjaamisen tarkoituksena on varmistaa yksittäisiin yhteydenottoihin reagoiminen ja parantaa kerätyn tiedon pohjalta toimintaa. Laadullisen analysoinnin kautta asiakaspalaute voi tuottaa tietoa myös viestinnän kehittämiseen ja suuntaamiseen. Palaute täydentää muita asiakastiedon muotoja; asiakastytyväisyystutkimusta, aloitteita, erillisselvityksiä ja muuta ymmärrystä asiakkaiden tarpeista. Palautteen rooli voi liittyä myös muiden tutkimusten ja selvitysten suuntaamiseen.

Niin tiedontuottamisen motiivit kuin keinotkin limittyvät, eikä niiden vastakainasettelu ole mielekästä. Metodologisten valintojen ja jopa tiedon tuottamisen motiivien pohdiskelu osana asiakkuustiedon hankintaa voi sen sijaan olla tarpeellista. Tiedon tuottamisen kannalta tilanne on optimaalisin silloin, kun voidaan joustavasti käyttää ja arvioida eri tutkimusmenetelmiä sekä sovellettavia tekniikoita tietoisena niihin liittyvistä valinnoista, saatavan informaation laadusta, sovelluskohteista sekä soveltamisen ja tulkinnan rajoitteista.

5.2 Täsmätoiminta tienpidon suunnittelussa ja hankinnassa

Asiakaslähtöisen täsmätoiminnan pitää olla normaali osa palvelujen suunnittelua ja hankintaa. Asiakkaiden tarpeiden tehokas huomioiminen toiminnan suunnittelussa edellyttää systemaattista, jatkuvaa asiakastarpeiden keräys- ja hyödyntämismenettelyä.

Palvelujen suunnittelussa ja ohjelmoinnissa asiakastarpeita on pystyttävä käsittelemään ja mielellään myös arvottamaan teknis-taloudellisten kriteerien rinnalla.

Myös tiepiireille asetettavissa tavoitteissa olisi pystyttävä jatkossa huomioimaan myös muut kuin nykyiset kriteerit. Kelirikkokorjausten ohjelmoinnissa tärkeimpänä kriteerinä ja ainoana nykyisten tavoitteen mukaisena mittarina on haittaindeksi. Haittaindeksi ei pysty huomioimaan tien tai sen liikenteen erityispiirteitä ja näin ollen tavoitteeseen tiukasti pyrkimällä voidaan jopa jättää asiakkaiden kannalta keskeisimpiä kohteita korjaamatta. Sama ongelmatilanne koskee myös päällystepuolen tavoitteita.

Tienpidon hankinnassa asiakaslähtöinen täsmätoiminta on huomioitava sekä hankintoja suunniteltaessa että toteutettaessa. Hankintojen osalta on keskeistä, että erityistarpeet ovat mahdollisimman hyvin tiedossa jo tarjouspyyntövaiheessa.

Urakoiden toteutuksen aikana on keskeistä reagoida nopeasti asiakkaiden palautteeseen. Lisäksi on syytä koota palautteet yhteen ja tarkastella niitä säännöllisesti esim. kaksi kertaa vuodessa, jolloin voidaan analysoida palautteiden perusteella toiminnan onnistumista ja kehitystarpeita.

Valintaperusteiden ja vaatimusten kehittäminen

Tulevaisuudessa täsmäkohteiden valinnan tulee perustua entistä vahvemmin tienkäyttäjien tarpeisiin. Talvella 2001-2002 Asiakaslähtöinen kesäajan täsmätoiminta -projektissa toteutetaan asiakastarpeiden selvitysoso Savon Karjalan tiepiirin syksyllä 2002 alkavien (Kiteen, Viinijärvi ja Pielavesi) urakoiden alueilla.

Yksi projektin tavoitteista on hahmotella systemaattiset menettelytavat, joilla saadaan selville tienkäyttäjien yleiset odotukset (kelirikkokorjaukset, tiestön suolaus) ja tarpeet (esim. liikkumistarpeet eri aikoina). Kaikkien tienkäyttäjien yksittäisiä erityistarpeita ei voida kuitenkaan ottaa huomioon. Jatkossa tulisi pystyä selvittämään helposti, luotettavasti ja säännöllisesti eri asiakasryhmien tarpeita ja suunnittelemaan toimenpiteet näiden tarpeiden pohjalta.

Asiakastarpeiden selvittämisen kehittämällä pyritään löytämään keinoja tämän tavoitteen toteuttamiseksi.

Muita valintaperusteita kehitettäessä huomioon otettavia seikkoja ovat:

- kohteiden ja toimenpiteiden priorisointi, esimerkiksi soratiet: paljon asiakaspalautetta/kohteita, vähän resursseja
- toimenpiteiden perusteleminen: tienkäyttäjille pitää myös pystyä perustelemaan, miksi joku kohde jää vähemmälle hoidolle kuin joku toinen kohde
- täsmäkohteiden ja vaatimusten sisällyttäminen pääasiassa alueurakoihin
- täsmäkohteiden ja -vaatimusten yksiselitteinen ja selkeä kuvaaminen jo tarjouspyyntöasiakirjoissa, jotta urakoitsija pystyy laskemaan työmäärät ja kustannukset.

Tarkoitus ei ole muuttaa käytössä olevia ohjelmointimenetelmiä vaan pikemminkin tuoda niihin uutta näkökulmaa: toimenpiteiden ajoittaminen ja kohdentaminen tarkemmin/paremmiin asiakkaiden tarpeiden mukaan.

Talvihoitoprojektissa arvioitiin täsmätoiminnan lisäävän hoidon kustannuksia noin 3 %. Tämä kustannuslisäys on ollut oletuksena myös kesäajan täsmätoiminnan suunnittelussa, sillä merkittävää lisärahoitusta tiestön hoitoon ja kunnossapitoon ei nykyisessä tilanteessa ole odotettavissa.

Urakka-asiakirjojen täsmähoitovaatimuksia on jatkossa syytä tarkentaa edelleen. Tavoitteena tulee olla asiakirjojen laatiminen niin yksiselitteisiksi, ettei niitä sovellettaessa aiheudu virheellisiä tulkintoja. Vuoden 2002 urakka-asiakirjoihin tarvitaan tarkennuksia mm. kohteiden määrittelyn, aikataulujen ja sanktioiden osalta.

6 JATKOTOIMENPITEET

Kesäajan täsmätoiminta-projekti jatkuu vuoden 2002 aikana ja projekti päättyy vuoden vaihteessa 2002-2003. Projektin loppuraportti on tarkoitus julkaista Tiehallinnon selvityksiä-sarjassa vuoden 2003 alussa.

Projekti keskittyy vuonna 2002 erityisesti asiakastarpeiden selvittämiseen käytännön tasolla, esiin tulleiden tarpeiden huomiointiin toiminnan suunnittelussa ja täsmähoitovaatimusten edelleen kehittämiseen sekä asiakastarpeiden selvittämisestä ja täsmätoiminnasta saatavien kokemusten keräämiseen ja analysointiin.

Tammi- helmikuussa 2002 selvitetään asiakastarpeita erityisesti syksyllä 2002 alkavia hoidon 3-vuotisia alueurakoita varten. Asiakastarpeita selvitetään sekä haja-asutusalueilla että taajamissa ryhmäkeskustelujen avulla, tiemestarialueille perustettavien tienpitäjän ja tienkäyttäjien yhteistyöryhmien kautta, Linja-autoliiton kautta sekä kunnan viranhaltioille suunnatun sähköpostikyselyn avulla. Myös asiakaspalauttejärjestelmän palautteet käsitellään. Tulokset huomioidaan maaliskuussa lähtevissä Pielaveden, Viinijärven ja Kiteen alueurakoiden tarjouspyyntöasiakirjoissa. Esiin tulleita asiakastarpeita

huomioidaan myös kesän kunnostusohjelmissa, erityisesti kelirikon korjauksissa.

Kesän ja syksyn aikana kerätään ja analysoidaan kokemuksia asiakastarpeiden selvittämisestä ja täsmähoitovaatimusten toimivuudesta.

Viitteet

- A. Liikenneympäristön hoito. Toimintalinjat ja laatuvaatimukset. Kunnossapidon ohjaus, 1999
- B. Viherhoito tieympäristössä. Kunnossapidon ohjaus 2000
- C. Viherrakenteet. TYLT 1998
- D. Sorateiden hoito ja kunnostus
- E. Luonnon monimuotoisuus ja tienpito. 1999 (Hoito-ohjelma)
- F. Tieympäristön kasvillisuus. Tielaitoksen selvityksiä 21/1996
- G. Tieympäristön kasvillisuus. Ohje tieympäristön kasvillisuuden...ja hoitoon. 1996
- H. Tieympäristön viheralueiden luokitus- ja hoito-ohjeisto. TVH 1989
- I. Kaakkois-Suomen tiepiirin ympäristön viheralueiden luokitus ja hoito-opas